

Asylanträge verwalten und entscheiden: der soziologische Blick auf Verborgenes

Eine Forschungsnotiz

Julia Dahlvik

© Der/die Autor(en) 2016. Dieser Artikel ist eine Open-Access-Publikation.

Zusammenfassung Dieser Beitrag befasst sich mit zwei in der deutschsprachigen Soziologie wenig beachteten Themenfeldern: Anhand einer Fallstudie des vormaligen Bundesasylamtes (bis Ende 2013) wird zum einen Licht auf die Verwaltung von Migration – im Speziellen von Asyl – im Sinne der *street-level bureaucracy* geworfen. Zum anderen wird auf das methodisch unausgeschöpfte Potential der Aktenanalyse eingegangen, die in diesem Bereich wesentliche Erkenntnisse liefern kann. Insgesamt liegt der Fokus der hier präsentierten Untersuchung auf den sozialen Praktiken und Prozessen, die den Arbeitsalltag der EntscheiderInnen strukturieren und prägen. Dazu zählen insbesondere der Umgang mit Herausforderungen in der Entscheidungsfällung im Rahmen struktureller Spannungsfelder (Abschn. 2) sowie die Bedeutung von Artefakten als Aktanten im Prozess der Antragsbearbeitung (Abschn. 3).

Schlüsselwörter Aktenanalyse · Asylverfahren · Institutionelle Ethnographie · Street-level bureaucracy

Administering and deciding upon asylum applications: a sociological view behind closed doors

A research note

Abstract This article focuses on two issues, which have received little attention so far in the German-speaking sociology. On the one hand, the administration of migration, concretely asylum, is investigated by a case study on the former Austrian Federal Asylum Office (in place until the end of 2013). On the other hand, the methodologically often unexploited potential of the analysis of records is discussed,

J. Dahlvik (✉)

Public Management, FH Campus Wien, Mauerbachstraße 43–45, 1140 Wien, Österreich
E-Mail: julia.dahlvik@fh-campuswien.ac.at

which can produce important findings in this field. The overall focus of the study presented in this paper is on the social practices and processes, which structure and characterize decision-makers' everyday work. This includes in particular officials' practices of dealing with challenges in the scope of decision-making within structural fields of tension (section 2) and the importance of artefacts as actants in the process of administering asylum applications.

Keywords Analysis of records · Asylum procedure · Institutional ethnography · Street-level bureaucracy

1 Der Alltag des Entscheidens über Asylanträge

Migration wird verwaltet: Menschen, die in ein EU-Land wie Österreich einwandern, müssen den entsprechenden Gesetzen zufolge bestimmte Kriterien erfüllen, um einreisen und in diesem Land bleiben zu können. Im Rahmen dessen müssen sie diverse Anträge stellen, welche von der jeweils zuständigen Behörde bearbeitet werden. Seit 1.1.2014 werden in Österreich alle asylrechtlichen und mehrheitlich fremdenpolizeiliche Angelegenheiten sowie der humanitäre Aufenthaltsbereich aus dem Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz im neuen Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl gebündelt. Dieses dem Innenministerium unmittelbar nachgeordnete Bundesamt verfügt über eine Zentrale in Wien und jeweils eine Regionaldirektion in jedem der neun Bundesländer.¹

In diesem Kontext befasst sich der Beitrag mit zwei in der deutschsprachigen Soziologie wenig beachteten Themenfeldern: Anhand einer Fallstudie des vormaligen Bundesasylamtes wird zum einen Licht auf die Verwaltung von Migration – im Speziellen von Asyl – im Sinne der *street-level bureaucracy* (vgl. Lipsky 2010) geworfen. Zum anderen wird auf das methodisch unausgeschöpfte Potential der Aktenanalyse eingegangen, die – auch in diesem Bereich – wesentliche Erkenntnisse liefern kann. Insgesamt liegt der Fokus des bewusst breit und offen gehaltenen Forschungsinteresses auf der Untersuchung der sozialen Praktiken und Prozesse, die den Arbeitsalltag der EntscheiderInnen prägen. Dazu zählen insbesondere der Umgang mit Herausforderungen in der Entscheidungsfällung im Rahmen struktureller Spannungsfelder (Abschn. 2) sowie die Bedeutung von Artefakten als Aktanten im Prozess der Antragsbearbeitung (Abschn. 3).² Trotz kontinuierlicher Reformen im Bereich der „Migrationsverwaltung“ und hoher Antragszahlen werden die betref-

¹ Die hier vorgestellten Forschungsergebnisse beziehen sich allerdings auf das bis 2013 bestehende Bundesasylamt, der ersten Instanz im österreichischen Asylverfahren. Bis Ende 2013 gab es in Österreich unterschiedliche Bundes- und Landesbehörden, die für die Administration in diesem Bereich zuständig waren. Diese waren eine Asylbehörde (Bundesasylamt), Fremdenpolizeibehörden (Bezirksverwaltungsbehörden und Landespolizeidirektionen) und Niederlassungs- und Aufenthaltsbehörden (Bezirkshauptmannschaften und Magistrate).

² Der Beitrag basiert auf Ergebnissen meiner Dissertation über die alltäglichen Prozesse und sozialen Praktiken, die im Rahmen der Bearbeitung von Asylanträgen im Bundesasylamt stattfinden. Theoretisch verankert ist die Untersuchung in der Theorie der sozialen Praxis (vgl. Reckwitz 2003; Schmidt 2012) sowie in der strukturationstheoretischen Organisationsforschung (vgl. Ortmann et al. 2000).

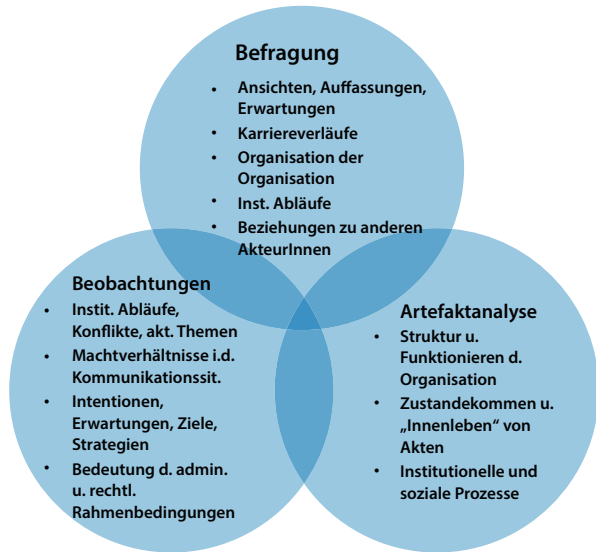
fenden Institutionen empirisch kaum untersucht. Dabei ist die Erforschung solcher Institutionen und Prozesse ausschlaggebend, auch weil diese das Leben der immigrierten Personen mitstrukturieren (vgl. Fritsche 2012). Eine staatlich-institutionelle Perspektive auf soziale Prozesse beleuchtet die Rolle und Macht der Verwaltungsbehörden hinsichtlich der Gewährung oder Versagung von rechtlichem Status. Von Interesse ist dabei das Handeln der Institution und ihrer AkteurInnen, insbesondere im Zusammentreffen mit den AntragstellerInnen im Sinne des *bureaucratic encounter* (vgl. Lipsky 2010). So lassen sich Ausformungen und Charakteristiken des Systems anhand der AkteurInnen bzw. sozialer Praktiken – Ermessensspielräume, Interaktionen etc. – innerhalb des Systems erforschen. Im konkreten, hier dargestellten Fall ermöglicht eine soziologische Perspektive die Behandlung von Fragen wie: Wie gestaltet der Staat das System „Asylverwaltung“? Wie wird das System ausgeführt und aufrechterhalten? Wie wird das System von den AkteurInnen im direkten Umgang mit Asylsuchenden gelebt?

Allgemein ist die soziologisch-empirische Erforschung des bürokratischen Alltags im deutschsprachigen Raum nicht sehr ausgeprägt. Zwar beschäftigt sich die Organisationssoziologie auch mit staatlichen Institutionen, dennoch ist die durch Manytz (1997) etablierte Soziologie der öffentlichen Verwaltung nicht besonders aufgeblüht. Während in anderen Ländern, insbesondere in Frankreich und den USA, Forschung im Bereich der öffentlichen Verwaltung Tradition hat, kommt im deutschsprachigen Raum die soziologische Auseinandersetzung mit den relevanten Strukturen und Prozessen zum Teil noch zu kurz. Im Bereich der politischen Soziologie finden sich allerdings Arbeiten u. a. zur Bürokratieforschung (vgl. Grunow 2009), zu administrativen Kulturen (vgl. Griessler 2003) und zum Lernen in Verwaltungseinheiten (vgl. Biegelbauer 2013). Zur Erforschung des Arbeitsalltags sind z. B. Beiträge zur Bedeutung von Emotionen in der Verwaltung zu nennen (vgl. Sondermann und Englert 2013; Behrend 2013).

Die Verwaltung im Bereich des Asylwesens wurde bereits in einigen europäischen Ländern ethnographisch näher untersucht (vgl. Scheffer 2001; Spire 2007; Jubany 2011; Probst 2013). Während diese Studien internationale Vergleiche ermöglichen (bei denen große Ähnlichkeiten feststellbar sind), fehlte bislang eine solche institutionenbezogene Untersuchung in Österreich. Es findet zwar Forschung zur österreichischen Asylpolitik statt (vgl. Rosenberger 2010), es werden rechtswissenschaftliche Analysen der Gesetze durchgeführt (vgl. Putzer 2011; Schumacher et al. 2012) und öffentlich zugängliche Medien diskursanalytisch untersucht (vgl. Arnim-Ellissen 2012). Wie sieht es aber mit jenen Prozessen aus, die gewissermaßen hinter verschlossenen Türen, d. h. nicht öffentlich, ablaufen? Bisherige Forschungen haben sich im österreichischen Kontext primär mit der Kommunikationssituation in Asyleinvernahmen befasst (vgl. Pöllabauer 2005; Plutzar 2009; Auzinger 2012). Darüber hinaus blieb das Handeln der Institution bzw. der EntscheiderInnen in diesem Verwaltungsverfahren bislang unerforscht. Während ein öffentlicher Diskurs über Transparenz³ in staatlichen Institutionen existiert, sind verwaltungsrechtliche Verfahren tatsächlich häufig durch Intransparenz geprägt, sowohl für die Beteiligten

³ Siehe dazu die Initiative zur Schaffung eines Transparenzgesetzes, www.transparenzgesetz.at, abgerufen am 7.9.2016.

Abb. 1 Zusammenführung der qualitativen Daten: Kristallisierung. (Quelle: eigene Darstellung)



als auch für Außenstehende. Mangelndes Verständnis (von AntragstellerInnen aber auch der Öffentlichkeit) für administrative Handlungen und Entscheidungen kann zumindest teilweise auf die mangelnde Nachvollziehbarkeit institutioneller Prozesse, Verantwortlichkeiten und Handlungsketten zurückgeführt werden.

Das Asylverfahren als ein spezielles Verwaltungsverfahren dient in diesem Beitrag als ein Beispiel für institutionelle Prozesse, in die in der Regel wenig Einblick und noch weniger Durchblick möglich ist. Was in den Räumen der Verwaltungsinstitutionen geschieht, bleibt unsichtbar: Erstinstanzliche Einvernahmen sind ebenso wenig öffentlich zugänglich wie die Entscheidungen des Bundesasylamtes (BAA). Was wissen wir über den Alltag der ReferentInnen, die tagtäglich über Anträge entscheiden? Mit welchen Herausforderungen sehen sie sich konfrontiert? Wie gestaltet sich die Interaktion mit den AntragstellerInnen? Wie sehen die Verwaltungsbediensteten ihre Rolle und Tätigkeit? Ein Blick in und durch den Staatsapparat anhand einer Behörde wie dem BAA erlaubt es, diese Fragen zu bearbeiten.

Ein Zugang, der diesen Blick ermöglicht, ist jener der institutionellen Ethnographie (vgl. Smith 2006). Gesellschaftlich relevante Prozesse wie jene der „Migrationsverwaltung“ können im Rahmen einer solchen Feldforschung in einem Dialog *mit* den EntscheiderInnen und nicht bloß *über* die EntscheiderInnen untersucht werden. In der hier vorgestellten Studie wurde eine Kombination unterschiedlicher qualitativer Methoden angewandt, um Erkenntnisse über Ansichten, Zugänge und Arbeitsroutinen der ReferentInnen zu gewinnen und so einer Mystifizierung des bürokratischen Alltags entgegenzuwirken (siehe Abb. 1). Durch Interviews konnten beispielsweise die Beziehungen (einschließlich Auffassungen, Zuschreibungen und Erwartungen) der ReferentInnen zu den Asylsuchenden, aber auch zu anderen AkteurInnen, ebenso wie Einstellungen zur Organisation und zur eigenen Tätigkeit, erforscht werden. Teilnehmende Beobachtung hingegen erlaubte einerseits das Eintauchen in den bürokratischen Alltag und das Kennenlernen von Routinen (z. B.

des Schreibens) und andererseits die Untersuchung von Interaktions- und Kommunikationsprozessen innerhalb der Organisation wie auch in der Begegnung mit Asylsuchenden. Durch die Analyse von Artefakten (z. B. insbesondere Akten) ist es wiederum möglich, mehr über die Funktionsweise und innere Logik der Organisation zu erfahren.⁴ Die Analyse der Beobachtungen, Interviews und Artefakte orientierte sich primär an dem Zugang der interpretativen Sozialforschung (vgl. Forschauer und Lueger 2009) und dem Kodierparadigma der Grounded Theory (vgl. Strauss und Corbin 1996).

Das bewusst breit und offen gehaltene Forschungsinteresse wird im Analysezugang der Kristallisierung (*crystallization*) bei der Zusammenführung der Daten reflektiert (vgl. Richardson 2000). Die Analyse unterschiedlicher Arten von Daten zielt dabei weniger auf interne Validierung im Sinne der Triangulation ab, sondern vielmehr auf ein vertieftes, komplexes, durchaus partielles Verständnis des Themas. Die zentrale Idee des Kristalls betont die unendliche Variation von Formen, Inhalten, Mutationen, Multidimensionalitäten und Perspektiven. Anders als der Ansatz der Triangulation geht die Kristallisierung davon aus, dass es keine zu entdeckende Wahrheit gibt, sondern nur multiple und partielle Wahrheiten, die ForscherInnen konstruieren (vgl. Ellingson 2009, S. 22).

2 Der Arbeitsalltag, geprägt durch Widersprüchlichkeiten: vier Spannungsfelder

Der Fokus auf die sozialen Praktiken und Prozesse innerhalb des Systems „Asylverwaltung“ erlaubt es, alltägliche Routinen und Handlungsstrategien der AkteurInnen zu beleuchten. Dazu zählt auch die Untersuchung von Spannungen und Widersprüchlichkeiten im Arbeitsalltag. Bereits um 1980 befassten sich insbesondere Lipsky (1980/2010) und Protas (1979) mit den „Dilemmata des Individuums im öffentlichen Dienst“. Viele dieser Dilemmata scheinen auch heute noch auf den Bereich der öffentlichen Verwaltung zuzutreffen, auch im Asylwesen.

In ihrer täglichen Arbeit müssen ReferentInnen, die Asylsuchende befragen und über deren Anträge entscheiden, oftmals individualisierte Wege und Möglichkeiten finden, um mit strukturellen Spannungen umzugehen.⁵ Auf Basis der Analyse der Interviews, Beobachtungen und Artefakte lassen sich vier ineinander verschränkte Spannungsfelder identifizieren, die den Arbeitsalltag der ReferentInnen charakterisieren: (1) Normierung vs. Handlungsspielraum, (2) Eindeutigkeit (bzw. Bestimmtheit) vs. Ungewissheit, (3) Individualisierung vs. Generalisierung, (4) Verantwortung vs. Distanzierung. Diese Spannungsfelder können auch als Koexistenz von

⁴ Der Großteil der Beobachtungen hat im Rahmen eines kurzzeitigen Praktikums in einer Außenstelle des BAA stattgefunden. Insgesamt wurden zwölf Leitfaden-Interviews mit unterschiedlichen AkteurInnen geführt (mit MitarbeiterInnen einer Erstaufnahmestelle und einer Außenstelle des BAA sowie einem Richter des AGH). Zu den analysierten Dokumenten und Artefakten zählen primär institutionelle Schriftstücke sowie drei Akten von Asylsuchenden. Die Datengenerierung wurde von 2010 bis 2012 durchgeführt.

⁵ Ähnliches gilt selbstverständlich auch, und zwar in viel stärkerem Ausmaß, für Asylsuchende, die versuchen müssen, so gut wie möglich durch dieses System zu kommen und deren Zukunft vom Ausgang des Verfahrens abhängt.

Formalität und Informalität verstanden werden. Denn während rechtliche und administrative Normen Formalität verlangen und produzieren (in Form von Normierung, Individualisierung, Entscheidung und Verantwortung), so ist der Arbeitsalltag in der Behörde durch die Informalität sozialer Praktiken und Prozesse geprägt (in Form von Handlungsspielraum, Ungewissheit, Generalisierung und Distanzierung). Formalität schafft dadurch einen stabilen Rahmen für soziale Prozesse, welche durch Informalität geregelt werden. Zu den Eigenschaften der Informalität, d. h. auch der hier beschriebenen Praktiken, zählt unter anderem, dass sie Erfahrungen in der Zeit erfordert, Flexibilität erzeugt und Komplexität reduziert (vgl. Froschauer 2014). Im Folgenden sollen die vier identifizierten Dilemmata kurz skizziert werden.

Erstens lässt sich ein Spannungsverhältnis zwischen Normierung und Handlungsspielraum beobachten: Einerseits ist der Alltag der ReferentInnen stark durch rechtliche und administrative Normen geprägt. Gleichzeitig verfügen sie bei deren Umsetzung im Rahmen der Bearbeitung eines Asylantrages über einen Ermessens- und Handlungsspielraum, selbst wenn die Entscheidung letztendlich rechtlichen, administrativen und politischen Vorgaben entsprechen muss. Der Weg zur Entscheidung steht ihnen jedoch mehr oder weniger frei. In diesem Spannungsfeld müssen sich ReferentInnen z. B. folgende Fragen stellen: Welche/n DolmetscherIn beauftrage ich für die Einvernahme? Benötige ich für die Entscheidung ein, beispielsweise linguistisches oder medizinisches, Gutachten? Falls ja, welche/n GutachterIn beauftrage ich dafür? Aber auch: Wie führe ich die administrativen und rechtlichen Vorgaben in der direkten Interaktion mit Asylsuchenden aus? Auf welche Art und Weise bringe ich meine Argumentation und Schlussfolgerungen in das normative Format eines rechtlichen Bescheides? Bei all diesen Fragen spielen individuelle Zugänge und Strategien eine bedeutende Rolle. Dies zeigt sich auch darin, dass, trotz oder gerade wegen des komplexen normativen Rahmens, der Weg von der/dem AnfängerIn bis zur/zum selbstständigen ReferentIn vor allem aus „learning by doing“ besteht. Eine Referentin beschreibt beispielsweise, dass sie zu Beginn vielen Einvernahmen verschiedener KollegInnen beigewohnt hat, „um den Ablauf mitzukriegen und [...] um sich halt überall was rauszupicken, abzuschauen und dann halt seine eigene Strategie zu entwickeln“ (R3, 1:07).

Eine weiterführende Frage, mit der ReferentInnen bei der Bearbeitung von Asylanträgen befasst sind, leitet zum zweiten Spannungsfeld über: Welche Informationen benötige ich, um eine Entscheidung fällen bzw. argumentieren zu können, und woher bekomme ich die relevanten Informationen? Dieses zweite Spannungsfeld des Arbeitsalltags besteht darin, die herrschende Ungewissheit mit einer definitiven Entscheidung, d. h. Eindeutigkeit bzw. Bestimmtheit, zu vereinbaren. Da im Asylverfahren meist kaum Beweise vorhanden sind, sind EntscheiderInnen permanent mit Ungewissheit konfrontiert. Informationen werden durch Länderberichte, Gutachten, etc. eingeholt, um dem Problem der Unentscheidbarkeit zu begegnen und schlussendlich zu einer Entscheidung zu kommen.⁶ Mangels „harter“ Beweise für die von einer/einem Asylsuchenden vorgebrachte soziale Realität werden im Zuge dieser Entscheidungsfindung gewissermaßen auch Fakten „konstruiert“, in-

⁶ Die Entscheidung ist allerdings insofern nicht definitiv, als gegen sie beim Bundesverwaltungsgericht (früher beim Asylgerichtshof) Beschwerde eingelegt werden kann.

dem Möglichkeiten und (ExpertInnen-)Meinungen den Stellenwert von Tatsachen erlangen. Denn der Bescheid muss sich auf „Fakten“ stützen (die einer eventuellen Beschwerde standhalten). Hier stellt sich insbesondere die Frage, wer jeweils die Definitionsmacht darüber hat, was ein Faktum ist – eine Frage, die Verantwortung und Verantwortungsabgabe betrifft, und bereits auf ein weiteres Spannungsfeld hinweist. Die eigentliche Unentscheidbarkeit eines Antrages führt allerdings auch dazu, dass ein und derselbe Fall von verschiedenen ReferentInnen (hypothetisch⁷) konträr entschieden werden kann. Dies berichtet beispielsweise eine der ReferentInnen, die bezüglich eines konkreten Falls ihre KollegInnen fragte, wie sie den Antrag entscheiden würden und von allen unterschiedliche Antworten erhielt (R3, 20:08). Diese unterschiedlichen Herangehensweisen hängen wiederum mit dem im ersten Punkt beschriebenen Handlungsspielraum der EntscheiderInnen zusammen. Auch die Frage der Glaubwürdigkeit der genannten Fluchtgründe ist im Kontext dieses Spannungsfelds von besonderer Bedeutung. Hinsichtlich der Erwartungen an Asylsuchende werden seitens der ReferentInnen häufig selbst erstellte Maßstäbe angelegt. Einer der Referenten erläutert beispielsweise, „dass er [der Asylsuchende] jetzt ein Datum nicht weiß, das zählt jetzt nicht so viel, wie wenn er sich um Jahre vertut. Das zählt natürlich schon. Aber wenn er sich jetzt um einzelne Tage [...] muss man dann auch immer hinterfragen. [...] Es ist auch immer auffällig, wenn die Asylwerber die Tage auswendig können“ (R2 0:05). Das Zitat zeigt, dass die Ungewissheit trotz Hilfskonstruktionen für die Beurteilung des Vorbringens und daher auch des Antrags häufig bestehen bleibt.

Ein weiteres Feld der Widersprüchlichkeiten wird durch zeitgleich stattfindende Prozesse der Individualisierung und Generalisierung bzw. Entpersonalisierung gebildet. Einerseits muss jeder Asylantrag als Einzelfall behandelt und geprüft werden, andererseits trägt unter anderem die wahrgenommene Wiederholung von Erzählungen bzw. „Vorbringen“ von Asylsuchenden zur Konstruktion von Kategorien von AntragstellerInnen bei. Im Zuge der Generalisierung werden Letztere häufig weniger als Individuen wahrgenommen, sondern vielmehr als Zugehörige homogener, essentialisierter Gruppen (z. B. nach Herkunft oder Religion) gelabelt. So bezweifelt beispielsweise eine Referentin das von einer Asylsuchenden vorgebrachte Geschehen bzw. das Verhalten der Frau in der geschilderten Situation, denn „das ist bei tschetschenischen Frauen normalerweise nicht so“ (BN 0429).⁸ Trotz solcher stereotypen Zuschreibungen ist es die Aufgabe der ReferentInnen, über die Zukunft einer Einzelperson mit ihren spezifischen Lebensumständen zu urteilen. Eine Abkehr vom Individuum (Entpersonalisierung) lässt sich allerdings auch in der Einvernahmesituation feststellen, die an sich eine sehr intime face-to-face Kommunikation sein kann, da Asylsuchende auch zu ihrem Privatleben befragt werden. So konnte zum Beispiel beobachtet werden, dass ein/e ReferentIn mit der/dem DolmetscherIn *über*

⁷ Hypothetisch daher, weil in der Praxis jeweils ein/e ReferentIn mit einem Fall befasst ist und nicht mehrere ReferentInnen die Möglichkeit haben, über ein und denselben Fall zu entscheiden.

⁸ BN steht für Beobachtungsnotiz.

statt direkt zur/zum Asylsuchenden spricht⁹ oder dass ein/e ReferentIn sich selbst einer/einem Asylsuchenden gegenüber als „die Behörde“ präsentiert, um mehr Autorität zu vermitteln. Somit kommt häufig eine StellvertreterInnen-Kommunikation zustande, die gewissermaßen die Hauptperson außen vor lässt. Ein weiterer Aspekt der Entpersonalisierung ist die Abstraktion des Individuums im Sinne eines Falls oder einer Zahl – eine soziale Praxis, die mit dem im Bereich der öffentlichen Verwaltung allgegenwärtigen Streben nach Effizienzsteigerung in Verbindung gebracht werden kann. EntscheiderInnen sind also damit konfrontiert, das individuelle Vorbringen angesichts der diversen Praktiken der Generalisierung und Entpersonalisierung nicht aus den Augen zu verlieren.

Das vierte Spannungsfeld, das den Arbeitsalltag der ReferentInnen prägt und mit dem soeben diskutierten Dilemma in Zusammenhang steht, ist jenes zwischen Verantwortung (bzw. Engagement) und Distanzierung (bzw. Banalisierung). Während sich die EntscheiderInnen in der Regel darüber im Klaren sind, dass ihre Arbeit mit enormer Verantwortung (im menschlichen und rechtlichen Sinne) verbunden ist, spielen in diesem Kontext auch Anerkennung und Verfahrensgerechtigkeit im Sinne einer fairen und respektvollen Behandlung der AntragstellerInnen eine wesentliche Rolle. Die jeweilige Herangehensweisen einer/eines ReferentIn kann sich auch in der direkten Interaktion mit Asylsuchenden bemerkbar machen. So berichtet einer der Referenten, dass er zu Beginn seiner Karriere viel Wert auf eine angenehme Atmosphäre in der Einvernahme legte. Im Laufe der Zeit hat sich dies jedoch gewandelt: „In der Hoffnung, dass ich halt irgendwie da, dass das einfach ja, nicht so viel Energie braucht vielleicht, wenn das sachlich abgehandelt wird. Und bin dann draufkommen, dass es schneller geht. Also, es erspart definitiv Zeit, wenn man nicht diesen Zusatz dazu nimmt, sag ich jetzt einmal, den menschlichen Zusatz“ (R6, 0:15). Organisationale Rahmenbedingungen wie Zeit- und Effizienzdruck scheinen aus dieser Perspektive im Widerspruch zu einem menschenwürdigen Verfahren zu stehen. Schließlich stellen auch Praktiken der mentalen Distanzierung und der Banalisierung – beispielsweise durch den Vergleich mit eigenen Erfahrungen bezüglich eines Antrags auf Wohnbauförderung (R5, 01:49) – ein wesentliches Merkmal des Umgangs mit der eigenen Arbeit dar. Weiler (1992) spricht von „banalization of suffering“, wenn in einem bürokratischen System Individuen bzw. menschliche Probleme zu Fällen und Kategorien und Lösungen mechanisch werden. Auch das BAA ist ein bürokratischer Apparat, in dem Arbeitsanweisungen meist „schlicht“ ausgeführt werden und Verantwortung nach „oben“, z. B. an die zweite Instanz oder die Politik im Allgemeinen, abgegeben wird.

Abschließend stellt sich die Frage, inwieweit diese Spannungsfelder auch auf andere Bereiche der öffentlichen Verwaltung zutreffen. Bereits bei Lipsky (1980/2010) und Prottas (1979) können in den verschiedenen untersuchten Feldern der *street-level bureaucracy* ähnliche Dilemmata identifiziert werden: (1) Autonomie vs. Kontrolle (2), Änderungssensibilität (*responsiveness*) vs. Standardisierung und (3) Nachfrage vs. Angebot. Diese Dilemmata der Individuen im öffentlichen Dienst werden

⁹ Häufig kann in Einvernahmen beobachtet werden, dass anstatt der/dem Asylsuchenden die/der DolmetscherIn direkt, d. h. in der ersten Person, angesprochen wird. Die/Der ReferentIn sagt dann z. B.: „Wann war er dort?“ statt „Wann waren Sie dort?“, wie es eine korrekte direkte Kommunikation vorsehen würde.

verstanden als „the tensions and conflicts between different principles, aims and demands that are inevitably present and being dealt with in the mundane street-level work in order to find pragmatic ways of making the conflicting practices meaningful and accountable“ (Hjörne et al. 2010).

Das Spannungsfeld um Normierung und Handlungsspielraum spielt wohl überall dort eine Rolle, wo in einem rechtlichen Kontext Entscheidungen gefällt werden müssen. Was Morris in Bezug auf Richter festhält, trifft zum Teil auch auf die ReferentInnen des BAA zu: nämlich, dass sie häufig mit Wahlmöglichkeiten bzw. Entscheidungen konfrontiert sind, deren Ergebnis nicht vom Gesetz vorgegeben ist (vgl. Morris 2010, S. 93). Hier sind Handlungsspielräume ebenso von Bedeutung wie Einstellungen und Überzeugungen. Auch das Dilemma zwischen Individualisierung und Generalisierung (bzw. Entpersonalisierung), dürfte den Arbeitsalltag in anderen Verwaltungsapparaten charakterisieren. So entspricht ein Teilaspekt dieses Spannungsfeldes dem Prinzip der Unpersönlichkeit und Sachlichkeit als einem Bürokratiemerkmale nach Weber (1972). Gleichzeitig sind Entscheidungen, auch im Bereich der Verwaltung, zu einem gewissen Grad mit individuellen, subjektiven Aspekten verbunden.

Die zwei übrigen Spannungsbereiche – Eindeutigkeit vs. Ungewissheit und Verantwortung vs. Distanzierung – sind häufig ebenso Bestandteil der Bearbeitung und Entscheidung von Anträgen in unterschiedlichen Verwaltungsbereichen. Im Asylverfahren treten sie jedoch in zugespitzter Form zutage. Denn weder ist in den meisten anderen Bereichen der Verwaltung die „Beweislage“ so dürftig wie im Asylverfahren, noch wird selten in so drastischer Weise – in Anbetracht von Verfolgung und damit verbundenen Lebensbedrohungen – über das zukünftige Leben von Menschen entschieden. Damit kann angenommen werden, dass sowohl die Ungewissheit als auch die Verantwortung Aspekte sind, die den Arbeitsalltag von EntscheiderInnen im Asylwesen auf besondere Weise prägen.

3 Der Arbeitsalltag, geprägt durch Artefakte: Akten als Aktanten der Organisation und Koordination

Neben den anhand der Spannungsfelder beschriebenen Herausforderungen der Entscheidungsfällung hat die vorgestellte Untersuchung – im Sinne des soziologischen Blicks auf Verborgenes – einen weiteren Fokus: die Bedeutung von Artefakten im Arbeitsalltag. Während die Identifizierung der vier Spannungsfelder vorrangig auf Analysen von Beobachtungen und Interviews beruht, soll im Folgenden die Aufmerksamkeit auf das (häufig unausgeschöpfte) Potential einer besonderen Analyse-methode gelenkt werden: die Aktenanalyse. Gerade im Kontext des administrativen Arbeitsalltags spielt die Akte eine zentrale Rolle. Aus diesem Grund stellt sie für die Analyse sozialer Praktiken und Prozesse in der Organisation eine wertvolle Quelle dar. Dieser Abschnitt ist weniger konkreten empirischen Ergebnissen gewidmet, sondern soll vielmehr die Vorzüge ebendieser Analyse-methode im Kontext der Migrationsforschung beleuchten.

Ein wesentlicher Bestandteil der Erforschung des Arbeitsalltags der ReferentInnen war die Analyse der unterschiedlichen AkteurInnen und Aktanten, die den Pro-

zess der Antragsbearbeitung charakterisieren und strukturieren. Neben den HauptakteurInnen des erstinstanzlichen Asylverfahrens aus der Perspektive der ReferentInnen – Asylsuchende, sogenannte Schreibkräfte (d.h. AssistentInnen der ReferentInnen), DolmetscherInnen und GutachterInnen – spielen auch nicht-menschliche „Aktanten“ (Latour 2007) eine bedeutende Rolle. In diesem institutionellen Kontext prägen Artefakte, insbesondere schriftliche Dokumente wie z. B. Zeugnisse, Bescheinigungen oder die personenbezogene Akte den Arbeitsalltag. Als Aktanten können diese Machtverhältnisse ausdrücken, soziale Hierarchien symbolisieren oder auch soziale Ungleichheiten verstärken (vgl. ebd.).

Im Allgemeinen ist die Befassung mit Artefakten in sozialwissenschaftlichen empirischen Studien jenseits von Inhalts- und Diskursanalysen wenig ausgeprägt (vgl. Froschauer 2009). Dies gilt auch für den Bereich der Migrationsforschung, obwohl gerade der verrechtlichte Prozess der Migration meist mit viel Papierarbeit – und somit mit Artefakten – verbunden ist. Im Folgenden soll daher die Rolle der „Asylakte“ als ein spezifisches Artefakt beleuchtet werden.

„Quod non est in actis, non est in mundo“ („Was nicht in den Akten ist, ist nicht in der Welt“). Dieser mit dem römischen Recht und der Schriftlichkeit gerichtlicher Verfahren eingeführte Grundsatz illustriert, dass all das, was nicht – schriftlich – in den Akten festgehalten ist, für das Verfahren nicht existiert. Was nicht vorgetragen ist und somit nicht in die Akte gelangt, wird bei der Entscheidung (offiziell) nicht berücksichtigt.¹⁰ Rechtliche Verfahren basieren in der modernen Verwaltung auf dem Prinzip der Schriftlichkeit und Aktenförmigkeit (vgl. Weber 1972), das Baecker (1994) als das „Herzstück“ der Bürokratie bezeichnet. „Ein trickreicheres Instrument zur Abschottung von eben dadurch erst ermöglichten Entscheidungsvorgängen ist selten erfunden worden. Entscheidung folgt auf Entscheidung, wenn und nur wenn sie als Aktenvorgang darstellbar und fixierbar ist“ (Baecker 1994, S. 23).

Akten dienen der Dokumentation und sind das Ergebnis bestimmter Prozesse der Wirklichkeitskonstruktion durch all jene Institutionen und AkteurInnen, die auf das Führen und Füllen der Akten einwirken. Sie entstehen durch Selektion, sind an rechtliche Normen angepasst und arbeitsökonomischen Zwängen unterworfen. Folgt man Nüsken (2008), so dokumentieren Akten „obrigkeitliches Bemühen, soziale Welt zu vermessen, dauerhaft zu fixieren und zu erinnern.“

Der Zugang der institutionellen Ethnographie folgt der Annahme, dass institutionelle Arbeitsprozesse untersucht werden können, indem einer Kette von Handlungen gefolgt wird, die üblicherweise um ein Bündel von Dokumenten organisiert ist: Denn innerhalb institutioneller Beziehungen koordinieren Texte die Aktivitäten von Menschen über Zeit und Raum (DeVault und McCoy 2002, S. 756). Die Analyse von Akten ermöglicht es daher, anhand von Momentaufnahmen Handlungszusammenhänge, Interaktionsstrukturen und Ereignisabläufe zu rekonstruieren. Die systemati-

¹⁰ Während Schriftlichkeit einerseits die Reichweite der Kommunikation erhöht, indem sie diese von Zeit und Ort der Mitteilung unabhängig macht, gefährdet sie aber zugleich deren Gelingen, da situative Verständigungshinweise und unmittelbare Klärungsmöglichkeiten entfallen (vgl. Nüsken 2008). Wie Wolff anmerkt, kann „das für Organisationen typische Beharren auf schriftlichen Dokumenten als der präferierten Form der Darstellung von Wirklichkeit zu schmerzlichen Differenzenerfahrungen führen, insbesondere dann, wenn Personen mit den amtlichen Darstellungen von Abläufen konfrontiert werden, an denen sie selbst beteiligt waren“ (vgl. Wolff 2008).

sche Nutzung von Aktenwissen stellt wichtiges Forschungsmaterial dar, um Verwaltungshandeln und selektive Entscheidungs- und Informationsverarbeitungsprozesse zu untersuchen (vgl. ebd.). So können beispielsweise anhand einer Asylakte auf der Grundlage der gesammelten, geordneten Papiere – E-Mail-Ausdrucke, Ladungen, Einvernahmeprotokolle, Kopien, eingebrachte Dokumente etc. – soziale Praktiken rekonstruiert werden.

Auch im Bereich der Migrationsforschung kann die Aktenanalyse daher einen wesentlichen Beitrag leisten, da Immigration einen stark verrechtlichten Prozess darstellt. Um legal in Österreich bleiben zu können, müssen Geflüchtete und ImmigrantInnen unterschiedliche administrative Verfahren durchlaufen, in denen das Prinzip der Aktenmäßigkeit herrscht. Die Analyse dieser prozessproduzierten Daten liefert daher spezielle und detaillierte Erkenntnisse hinsichtlich der sozialen und institutionellen Strukturen und Prozesse, die im Rahmen dieser „Migrationsverwaltung“ stattfinden.

3.1 Die prozessorientierte rekonstruktive Aktenanalyse

Die im Folgenden vorgestellte Analyse, eine prozessorientierte rekonstruktive Aktenanalyse (vgl. Dahlvik 2014), zielt darauf ab, zu erkennen, welche sozialen Praktiken dem Artefakt zugrunde liegen und wie die Akte diese Praktiken mitbestimmt. Die Analyse fokussiert auf die involvierten AkteurInnen und ihre Interaktionen, also darauf, wie das Asylverfahren voranschreitet und wer welche Inhalte zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form dazu beiträgt. Durch diese Herangehensweise wird der Fokus auf die Bedeutung der Akte für die Koordination und Bündelung institutioneller Abläufe und die Herstellung einer Kommunikationsplattform von verschiedensten AkteurInnen gelegt.

Als zentrales, das Verfahren verkörperndes Artefakt, markiert die Asylakte den Beginn ebenso wie das Ende des Verfahrens. Durch eine Analyse des Zustandekommens von Akten und der darin dokumentierten Handlungsabläufe und Interaktionen¹¹ – welche während der Bearbeitung eines Asylantrags und der Abwicklung des Verfahrens routinemäßig stattfinden – können soziale und institutionelle Prozesse wie Machtaushandlungen oder Grenzziehungen, aber auch die involvierten AkteurInnen nachgezeichnet werden.

In vielen Fällen ermöglicht eine solche Analyse einer Asylakte auch das Nachvollziehen institutioneller Abläufe, Interaktion und Kommunikation über die nationale Ebene hinaus. Gerade im Asylverfahren, dessen europäische Harmonisierung seit geraumer Zeit angestrebt wird, ist grenzüberschreitendes administratives Handeln von wesentlicher Bedeutung. Häufig finden beispielsweise Konsultationen mit administrativen Abteilungen anderer Staaten statt. Eine der untersuchten Akten lässt sogar einen binationalen Vergleich der Einvernahmesituation zu, da die Person bereits in einem anderen EU-Land ein Asylverfahren durchlaufen hat und sich die Protokolle der Einvernahme in ihrer Akte befinden. Die Andersartigkeit dieser Protokolle im

¹¹ Interaktion wird verstanden als das wechselseitig aufeinander bezogene Handeln von AkteurInnen.

Vergleich zu den in Österreich typischen Protokollen lässt unterschiedliche Schlussfolgerung hinsichtlich institutioneller Prozesse zu.¹²

Eingang in die Akten und daher auch in die Analyse findet allerdings nur die Interaktion mit systemexternen AkteurInnen (Individuen und Institutionen). Die parallel stattfindende systeminterne Kommunikation (innerhalb des BAA) wird nicht in der Akte dokumentiert. Die teils mündliche, teils schriftliche, interne Kommunikation, die institutionelle Abläufe und Entscheidungsfindungsprozesse nachvollziehbarer machen könnte, ist anhand der Akte nur teilweise rekonstruierbar. Denn einerseits fließen nur Informationen in die Akte ein, „die von den Aktenführenden als dokumentationsrelevant eingestuft werden“ (Nüsken 2008, S. 117), andererseits sind bestimmte Dokumente wie interne Protokolle und Entwürfe von der Akteneinsicht ausgenommen.¹³ Der Austausch mit systeminternen AkteurInnen – z. B. der Staatendokumentation¹⁴ – kann daher nur anhand von vorhandenen Dokumenten und Kontextwissen ansatzweise rekonstruiert werden.

Analysiert wird sowohl das Äußere als auch das „Innenleben“ der Akte mit einem Fokus darauf, an welcher Stelle und zu welchem Zweck welche Informationen ausgetauscht werden, von wem die Akte ausgeht und an wen sie gerichtet ist. Bereits das Äußere einer Akte verrät einiges über ihren Inhalt. Nicht nur Dicke und Gewicht einer Akte können etwas aussagen, insbesondere der Umschlag enthält wesentliche Informationen über den Rechtsfall und die/den AntragstellerIn. Auf dem Deckblatt des Umschlages finden sich neben der Geschäftszahl Informationen zu Geschlecht und Alter der/des Antragstellerin/s, aber auch darüber, ob die Person im Verfahren vertreten ist. Zusätzlich vermittelt die Farbe des Umschlages bestimmte Informationen über den jeweiligen Antrag, beispielsweise über den Zeitraum der Einbringung.

Das „Innenleben“ einer Asylakte zeigt die Interaktionsstruktur innerhalb einer Akte auf, d. h. das Kommunikationsnetzwerk, in dem soziale AkteurInnen Informationen und Wissen austauschen: eine Art Pingpong-Spiel zwischen den beteiligten Parteien (vgl. Latour 2010, S. 79). Die Analyse verdeutlicht nicht nur, wie zentral die Zirkulation von Dokumenten und den darin enthaltenen Informationen im Rahmen eines Asylverfahrens ist, sondern macht auch ersichtlich, dass die Bearbeitung eines Asylantrages ein großes Ausmaß an Koordination, d. h. an Kommunikation mit diversen AkteurInnen, erfordert.

¹² In dem anderen EU-Land wurden die Einvernahmeprotokolle beispielsweise handschriftlich verfasst. Dies kreiert eine andere Interaktionssituation, als wenn die/der einvernehmende ReferentIn ihren/seinen Blick primär auf den Computerbildschirm richtet, um das Protokoll gleichzeitig zur Befragung einzutippen, wie es in Österreich der Fall ist.

¹³ Entsprechend § 17(3) des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes sind Aktenbestandteile von der Akteneinsicht ausgenommen, „insoweit deren Einsichtnahme eine Schädigung berechtigter Interessen einer Partei oder dritter Personen oder eine Gefährdung der Aufgaben der Behörde herbeiführen oder den Zweck des Verfahrens beeinträchtigen würde.“

¹⁴ Die Staatendokumentation ist eine Einrichtung des BAA, die den gesetzlichen Auftrag erfüllt, für das Asylverfahren relevante Tatsachen zu sammeln. In ihren Aufgabenbereich fällt z. B. die Beantwortung von Anfragen und die Erstellung von Herkunftslanddokumenten. (<http://www.staatendokumentation.at>, abgerufen am 7.9.2016).

Die prozessorientierte rekonstruktive Aktenanalyse zeigt einerseits auf, wie sehr die Arbeit der ReferentInnen am BAA textbasiert ist, und macht andererseits deutlich, wie Texte die Aktivitäten innerhalb der Organisation koordinieren und die administrative Arbeit um eine Reihe von Dokumenten herum konzentriert ist. Es wird deutlich, wie in der Behörde Wissen generiert und organisiert wird, und auch, welche Kontakt- und Kommunikationsmuster vorherrschend sind. Diese wiederum verweisen auf das soziale Netzwerk und herrschende Machtverhältnisse (Hierarchien und Abhängigkeiten) innerhalb der Institution (vgl. Prior 2004).

4 Conclusio

Über die Verwaltung von Migration wurde bisher im deutschsprachigen Raum wenig empirische, soziologische Forschung realisiert. Allerdings stellt dieser Bereich ein nicht zu vernachlässigendes Forschungsfeld dar. Denn Personen, die nach Österreich flüchten oder immigrieren sind mit zunehmend verrechtlichten Kontexten¹⁵ und insbesondere mit der öffentlichen Verwaltung konfrontiert. Um gesellschaftliche Prozesse ganzheitlich zu analysieren, ist daher ausschlaggebend, sowohl die Perspektiven der betroffenen Individuen als auch jene der relevanten staatlichen Institutionen soziologisch zu erforschen. Die hier kurz vorgestellte Studie stellt den Versuch dar, dahingehend einen informativen Beitrag zu leisten, indem die Perspektiven jener untersucht wurden, die im Namen des Staates tagtäglich über Asylanträge entscheiden.

Neben Beobachtung und Befragung bietet sich in ebendiesem institutionellen Kontext insbesondere die Methode der Aktenanalyse an, um soziale Praktiken in der Organisation sowie Strukturen und Prozesse des sozialen Systems nachzuvollziehen. Die vorgestellte prozessorientierte rekonstruktive Aktenanalyse ermöglicht es dahingehend, im Asylverfahren typische Handlungsabfolgen und Interaktionsmuster aufzuzeigen. Aber auch in anderen Forschungssettings stellen die Artefaktanalyse im Allgemeinen und die Aktenanalyse im Speziellen bisher zu Unrecht vernachlässigte Methoden dar, um wesentliche Gegenstände im Bereich der Migration zu erforschen.

Open access funding provided by University of Vienna.

Open Access Dieser Artikel wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>) veröffentlicht, welche die Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Wiedergabe in jeglichem Medium und Format erlaubt, sofern Sie den/die ursprünglichen Autor(en) und die Quelle ordnungsgemäß nennen, einen Link zur Creative Commons Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden.

¹⁵ Die Regulierungen im Asylbereich auf nationaler und EU-Ebene werden regelmäßig modifiziert, die rechtliche Lage wird dadurch zunehmend komplexer.

Literatur

- Arnim-Ellissen, Jakob. 2012. *Asylmissbrauch – Kampfbegriff der österreichischen Asyldebatte?* Unveröffentlichte Diplomarbeit. Wien: Universität Wien.
- Auzinger, Julia M. 2012. *Kultur und Kommunikation im österreichischen Asylverfahren*. Seewalchen am Attersee: Masterthesis.
- Baecker, Dirk. 1994. Experiment Organisation. *Lettre Internationale* 24:22–26.
- Behrend, Olaf. 2013. Emotional practices and semantics of public employment agents. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* 38(2):149–165.
- Biegelbauer, Peter. 2013. *Wie lernt die Politik?: Lernen aus Erfahrung in Politik und Verwaltung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Dahlvik, Julia. 2013. Institutionelle Einsichten: Die Bedeutsamkeit von Schriftlichkeit und Dokumenten im Prozess der Bearbeitung von Asylanträgen. In *Migration und Integration – wissenschaftliche Perspektiven aus Österreich: Jahrbuch 2/2013*, Hrsg. Julia Dahlvik, Christoph Reinprecht, und Wiebke Sievers, 301–317. Göttingen: V&R unipress.
- Dahlvik, Julia. 2014. *Administering asylum applications*. Dissertation, Universität Wien.
- DeVault, Marjorie L., und Liza McCoy. 2002. Institutional ethnography. Using interviews to investigate ruling relations. In *Handbook of interview research*, Hrsg. A. James, Gubrium, und Jaber F. Holstein, 751–775. Thousand Oaks: SAGE.
- Ellingson, Laura L. 2009. *Engaging crystallization in qualitative research: an introduction*. Thousand Oaks: SAGE.
- Engelbert, Eva, und Andreas Babler. 2010. *Traiskirchen*. Wien: Metroverlag.
- Fritzsche, Andrea. 2012. Zeit. Macht. Flüchtlinge. Und Flüchtlinge machen Zeit? Konzeptionen biografischer Zeiten im Asylkontext. *SWS-Rundschau* 52(4):362–388.
- Froschauer, Ulrike. 2014. *Informalität als Basisrhythmus in Organisationen. Beobachtungen in Familienunternehmen*. Vortrag vom 28. Januar, Universität Wien.
- Froschauer, Ulrike, und Manfred Lueger. 2009. *Interpretative Sozialforschung: der Prozess*. Wien: Facultas WUV.
- Griebler, Erich. 2003. Innovation und Politikgestaltung: Administrative Kulturen in der Technologiepolitik – ein Vergleich zwischen Österreich und den Niederlanden. In *Innovationsmuster in der österreichischen Wirtschaftsgeschichte. Wirtschaftliche Entwicklung, Unternehmen, Politik und Innovationsverhalten im 19. und 20. Jahrhundert*, Hrsg. Rupert Pichler, 290–312. Innsbruck: Studien Verlag.
- Grunow, Dieter. 2009. Bürokratieforschung. In *Politische Soziologie*, Hrsg. Viktoria Kaina, und Andrea Römmele, 353–383. Wiesbaden: VS.
- Hjörne, Eva, Kirsi Juhila, und Carolus van Nijmegen. 2010. Negotiating dilemmas in the practices of street-level welfare work. *International Journal of Social Welfare* 19(3):303–309.
- Jubany, Olga. 2011. Constructing truths in a culture of disbelief. *International Sociology* 26(1):74–94.
- Latour, Bruno. 2007. *Eine neue Soziologie für eine neue Gesellschaft. Einführung in die Akteur-Netzwerk-Theorie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Latour, Bruno. 2010. *The making of law: an ethnography of the conseil d'état*. Cambridge: Polity Press.
- Lipsky, Michael. 2010. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services. 30th anniversary expanded*. New York: Russell Sage Foundation. Erstausgabe 1980.
- Mayntz, Renate. 1997. *Soziologie der öffentlichen Verwaltung*, 4. Aufl., Heidelberg: Müller.
- Morris, Lydia. 2010. *Asylum, welfare and the cosmopolitan ideal: a sociology of rights*. Abingdon: Routledge.
- Nützen, Dirk. 2008. *Regionale Disparitäten in der Kinder- und Jugendhilfe. Eine empirische Untersuchung zu den Hilfen für junge Volljährige*. Münster New York: Waxmann.
- Ortmann, Günther, Jörg Sydow, und Arnold Windeler. 2000. Organisation Als Reflexive Strukturation. In *Theorien der Organisation. Die Rückkehr der Gesellschaft*, Hrsg. Jörg Sydow, Klaus Türk, und Günther Ortmann, 315–354. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Plutzar, Verena. 2009. *Zwischen 'Angst' und 'Zeit' – Zur Kommunikationssituation und Informationsweitergabe im Asylverfahren*. Dissertation, Universität Wien.
- Pöllabauer, Sonja. 2005. „I don't understand your English, Miss“: Dolmetschen bei Asylanörungen. Tübingen: Gunter Narr.
- Prior, Lindsay. 2004. Documents. In *Qualitative research practice*, Hrsg. Clive Seal, Giampietro Gobo, Jaber F. Gubrium, und David Silverman, 345–360. London: SAGE.
- Probst, Johanna. 2013. „Asylanträge Bearbeiten: BAMF und OFPRA im Vergleich.“ Integrationspolitik im internationalen Vergleich. Stuttgart: Ministerium für Integration Baden-Württemberg. <http://www.>

- migpolgroup.com/wp_mpg/wp-content/uploads/2013/08/2013-08-12-Integrationspolitik.pdf. Zugegriffen: 06. März 2014.
- Prottas, Jeffrey M. 1979. *People-processing: the street-level bureaucrat in public service bureaucracies*. Toronto: Lexington Books.
- Putzer, Judith. 2011. *Asylrecht. Leitfaden zum Asylgesetz 2005*, 2. Aufl., Wien: Manz.
- Reckwitz, Andreas. 2003. Grundelemente einer Theorie sozialer Praktiken. Eine Sozialtheoretische Perspektive. *Zeitschrift für Soziologie* 32(4):282–301.
- Richardson, Laurel. 2000. Writing: a method of inquiry. In *Handbook of qualitative research*, Hrsg. Norman K. Denzin, und S. Yvonna Lincoln, 923–948. Thousand Oaks: SAGE.
- Rosenberger, Sieglinde. 2010. *Asylpolitik in Österreich: Unterbringung im Fokus*. Wien: Facultas WUV.
- Scheffer, Thomas. 2001. *Asylgewährung. Eine ethnographische Analyse des Deutschen Asylverfahrens*. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Schmidt, Robert. 2012. *Soziologie der Praktiken: konzeptionelle Studien und empirische Analysen*. Berlin: Suhrkamp.
- Schumacher, Sebastian, Johannes Peyrl, und Thomas Neugschwendtner. 2012. *Fremdenrecht Asyl, Ausländerbeschäftigung, Einbürgerung, Einwanderung, Verwaltungsverfahren*, 4. Aufl., Wien: ÖGB. Rechtsstand: 1. März 2012.
- Smith, Dorothy E. 2006. *Institutional ethnography as practice*. Lanham: Rowman & Littlefield.
- Sondermann, Adriane, und Kathrin Englert. 2013. „Ich versuch hier auch immer so dieses Amtliche irgendwie noch 'n bisschen zu überspielen.“ Emotions- und Gefühlsarbeit in der öffentlichen Verwaltung als Ausdruck von Staatlichkeit im Wandel. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* 38(2):131–147.
- Spire, Alexis. 2007. L'asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique. *Actes de la recherche en sciences sociales* 169(4):4–21.
- Strauss, Anselm, und Juliet Corbin. 1996. *Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz.
- Weber, Max. 1972. *Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriss der verstehenden Soziologie*, 5. Aufl., Tübingen: Mohr Siebeck.
- Weiler, Joseph H.H. 1992. Thou shalt not oppress a stranger: on the judicial protection of the human rights of non-EC nationals-a critique. *European Journal of International Law* 3:65.
- Wolff, Stephan. 2008. Dokumenten- und Aktenanalyse. In *Qualitative Forschung: Ein Handbuch*, Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff, und Ines Steinke, 502–514. Reinbek: Rowohlt.

Julia Dahlvik ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der FH Campus Wien und Lehrbeauftragte an der Universität Wien.